

# 解决面向终端的AMP中的“邮件已收到”错误

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[故障排除](#)

[用户帐户显示在带有垃圾桶图标的Castle网站上](#)

[用户帐户显示在Castle网站上，没有垃圾桶图标](#)

[用户帐户不会显示在Castle网站上](#)

[验证](#)

## 简介

本文档介绍如何进行故障排除并修复与在面向终端的高级恶意软件防护(AMP)控制台上添加用户相关的问题。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 面向终端的AMP控制台
- 思科安全控制台 ( Castle控制台 )

### 使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

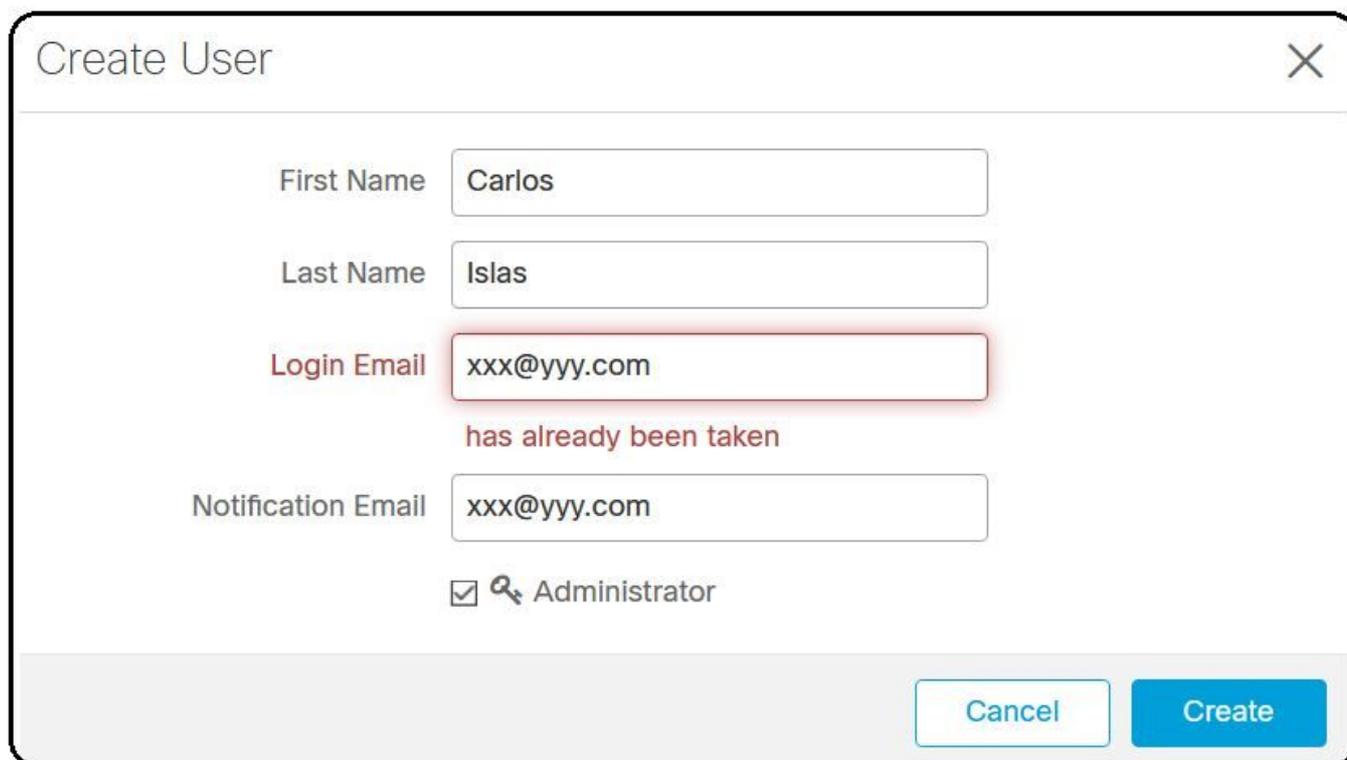
本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始 ( 默认 ) 配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

## 背景信息

本文档基于面向终端的思科AMP思科AMP终端控制台。您需要以下帐户才能开始进行故障排除：

- 电子邮件帐户 ( 由您的电子邮件帐户提供商提供 )
- 具有管理员权限的面向终端的AMP帐户

您可以在AMP控制台中创建用户帐户，并且必须使用唯一的电子邮件帐户。如果您之前创建了用户帐户，则删除了该帐户，并尝试再次创建该用户帐户，AMP控制台将触发“邮件已被占用”错误，如图所示。



Create User

First Name Carlos

Last Name Islas

Login Email xxx@yyy.com

has already been taken

Notification Email xxx@yyy.com

Administrator

Cancel Create

## 故障排除

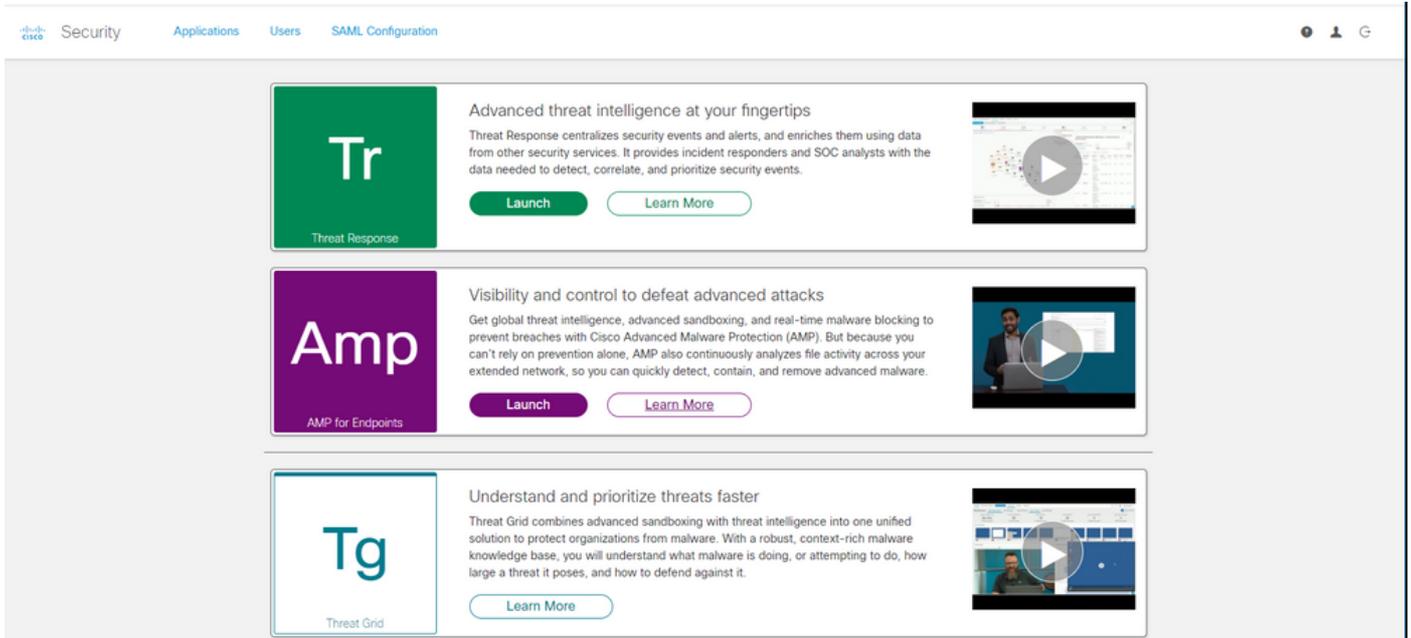
步骤1.验证AMP控制台<https://console.amp.cisco.com/>上不存在用户帐户。导航到AMP控制台>帐户>用户，如图所示。

步骤2.根据您的AMP业务区域，导航到Castle网站，如图所示。

美洲云 — <https://castle.amp.cisco.com>

欧洲云 — <https://castle.eu.amp.cisco.com>

亚太云 — <https://castle.apjc.amp.cisco.com>



步骤3.使用面向终端的AMP凭证登录后，请选择**Users**选项，如图所示。



第4步：**My Users**选项显示在您的企业的AMP云上注册的用户帐户的列表。您可以查看所有用户详细信息：用户名、邮件和权限。

My Users New User

Name	Email	Roles	Actions
<a href="#">Carlos Islas</a>	xxxx@yyy.com	Account Administrator	<a href="#">View</a>
<a href="#">Jesus Martinez</a>	zzzz@yyy.com	Account Administrator	<a href="#">View</a>

**注意：**在行尾，您可以在**操作**选项中看到帐户状态，如果用户有垃圾桶图标，则意味着该帐户已成功通过身份验证，否则，不会显示此图标，如图所示。

Account Administrator	<a href="#">View</a>
Account Administrator	<a href="#">View</a>
Account Administrator	<a href="#">View</a>

步骤5.您可以面对三种不同的场景，以验证您的场景。

- 1.用户帐户显示在**Castle**网站上，并显示**Trash Can**图标。
- 2.用户帐户将显示在**Castle**网站上，**不带垃圾桶**图标。

3.用户帐户不会显示在Castle网站。

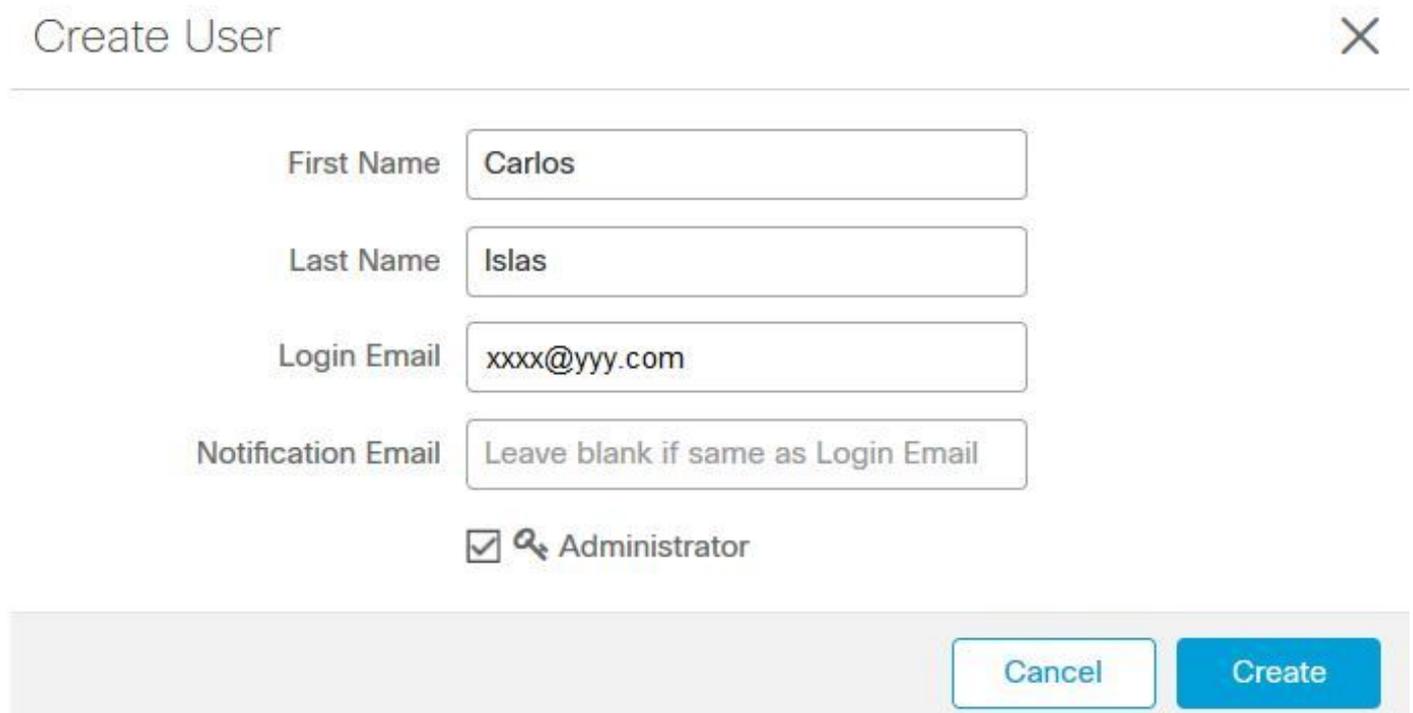
步骤6.确定方案后，您就可以对各个选项采取相应的解决方法。

### 用户帐户显示在带有垃圾桶图标的Castle网站上

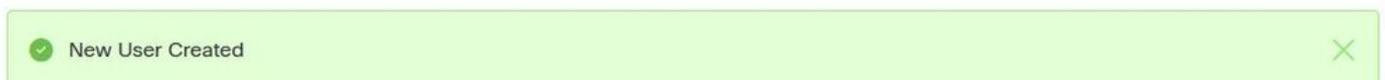
1.单击垃圾桶图标以删除用户，如图所示。



2.在AMP控制台<https://console.amp.cisco.com/>上创建用户帐户。导航到Accounts > Users > New User，如图所示。

A screenshot of the 'Create User' form in the AMP console. The form has a title 'Create User' and a close button (X) in the top right corner. It contains four input fields: 'First Name' with the value 'Carlos', 'Last Name' with the value 'Islas', 'Login Email' with the value 'xxxx@yyy.com', and 'Notification Email' with the placeholder text 'Leave blank if same as Login Email'. Below the fields is a checkbox labeled 'Administrator' which is checked. At the bottom right, there are two buttons: 'Cancel' and 'Create'.

3.成功创建用户帐户后，您可以看到此消息，如图所示。



## 用户帐户显示在Castle网站上，没有垃圾桶图标

- 1.与受影响的用户联系。
- 2.首次创建用户帐户时，受影响的用户从[no-reply@amp.cisco.com](mailto:no-reply@amp.cisco.com)收到**Activate**电子邮件帐户，以便对自己的电子邮件帐户进行身份验证。
- 3.搜索所有**电子邮件**文件夹上的**激活**电子邮件帐户，并**激活**用户帐户以完成注册，如图所示。

**注意：**如果看不到主文件夹上的**Activate**电子邮件帐户，请在Spam文件夹中进行验证。



- 4.激活用户帐户后，您可以看到用户已在AMP控制台上注册，如图所示。



## 用户帐户不会显示在Castle网站上

- 1.需要从后端删除用户帐户。
- 2.请联系思科支持部门：请访问在线门户<http://cisco.com/tac/caseopen>或电话：地区免费电话号码：<http://www.cisco.com/en/US/support/tsdciscoworldwidecontacts.html>
- 3.如果您已经在使用思科支持，请共享以下信息：
  - “电子邮件已被占用”错误捕获。
  - 删除用户的权限（是/否）。

## 验证

使用本部分可确认配置能否正常运行。

1.执行故障排除后，在AMP控制台<https://console.amp.cisco.com/>上创建用户帐户。导航到帐户>用户>新用户，如图所示。

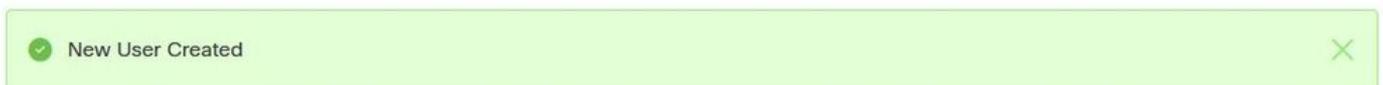
## Create User ✕

---

First Name	<input type="text" value="Carlos"/>
Last Name	<input type="text" value="Islas"/>
Login Email	<input type="text" value="xxxx@yyy.com"/>
Notification Email	<input type="text" value="Leave blank if same as Login Email"/>

Administrator

2.成功创建用户帐户后，您可以看到此消息，如图所示。



## 关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。